CUIDAD DE MILPITAS, CALIFORNIA
PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDAR

TEMA: POLÍTICA DE DESCONTINUACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDENCIAL

1. **Aplicación de la Política.** Esta Política sobre la suspensión del servicio de agua residencial (esta "Política") se aplicará a todas las cuentas de la Ciudad para el servicio de agua residencial, pero no se aplicará a ninguna cuenta de servicio no-residencial. En la medida en que esta Política entre en conflicto con cualquier otra regla, reglamento o política de la Ciudad, esta Política prevalecerá.
 2. **Información de Contacto.** Para preguntas o asistencia con respecto a su factura de agua, puede comunicarse con el personal de Servicio al Cliente de la Ciudad al (408) 586-3100. Los clientes también pueden visitar en persona al mostrador de servicio al cliente de la Ciudad de lunes a viernes, de 8:00 a.m. hasta las 5:00 p.m., excepto en días festivos de la ciudad.
 3. **Procedimientos de Facturación.** Los cargos por servicios de agua se pagan a la Ciudad una vez cada dos meses o con la frecuencia que determine el Concejo Municipal de vez en cuando. Todas las facturas por el servicio de agua deben pagarse dentro de los veintiún (21) días después del envío por correo o correo electrónico por la Ciudad. Cualquier factura no pagada dentro de dicho período se considera atrasada.
 4. **Descontinuación del Servicio de Agua por Falta de Pago.** Si una factura es atrasada por al menos sesenta y tres (63) días, la Ciudad puede descontinuar el servicio de agua a la dirección del servicio.
- 4.1 Notificación Escrita al Cliente.** La Ciudad enviará notificaciones recordatorias por correo al cliente registrado al menos quince (15) días antes de la suspensión del servicio de agua. El aviso de recordatorio contendrá:
- (a) el nombre y la dirección del cliente;
 - (b) el monto atrasado;
 - (c) la fecha límite en que debe hacerse el pago o los arreglos de pago para evitar la suspensión del servicio;
 - (d) el procedimiento por el cual el cliente puede iniciar una queja o solicitar una investigación o apelación sobre el servicio o los cargos, a menos que se incluya en las facturas del agua;
 - (e) una descripción del procedimiento por el cual el cliente puede solicitar un arreglo de pago alternativo, que puede incluir una extensión o un plazo de pago alternativo;

- (f) el procedimiento para que el cliente obtenga información sobre asistencia financiera, si corresponde; y
- (g) el número de teléfono donde el cliente puede solicitar un arreglo de pago o recibir información adicional de la Ciudad.

4.2 Aviso Final a los Clientes y Aviso por Escrito a los Ocupantes o Inquilinos

- (a) La Ciudad enviará avisos finales al cliente registrado al menos diez (10) días antes de la suspensión del servicio de agua.
- (b) La Ciudad también enviará un aviso a los ocupantes que viven en la dirección del servicio al menos diez (10) días antes de la suspensión del servicio de agua en las siguientes circunstancias: (1) la Ciudad proporciona un servicio medido individualmente a una vivienda unifamiliar, estructura residencial de varias unidades, parque de casas móviles o campo de trabajo agrícola y el propietario, gerente u operador es el cliente registrado; o (2) la dirección postal del cliente de registro no es la misma que la dirección del servicio. La notificación se dirigirá al "Ocupante", contendrá la información requerida en la Sección 4.1 anterior e informará a los ocupantes residenciales que tienen derecho a convertirse en clientes de la Ciudad sin tener que pagar el monto atrasado en la cuenta morosa. Los términos y condiciones para que los ocupantes se conviertan en clientes de la Ciudad se proporcionan en la Sección 8 a continuación.
- (c) Si la Ciudad suministra agua a través de un medidor principal en una estructura residencial de varias unidades, un parque de casas móviles o estructuras residenciales permanentes en un campo de trabajo y el propietario, gerente u operador es el cliente registrado, La Ciudad seguirá un esfuerzo de buena fe para informar a los ocupantes, mediante un aviso por escrito publicado en la puerta de cada unidad residencial al menos quince (15) días antes de la suspensión, que la cuenta está atrasada y el servicio se terminará en una fecha especificada en el aviso. Si no es razonable o factible publicar el aviso en la puerta de cada unidad, la Ciudad publicará dos (2) copias del aviso en cada área común accesible y en cada punto de acceso a la estructura o estructuras. El aviso informará a los ocupantes residenciales que tienen derecho a convertirse en clientes de la Ciudad sin que se les exija pagar el monto atrasado en la cuenta morosa. El aviso también especifica lo que los ocupantes deben hacer para evitar la suspensión o restablecer el servicio; el costo mensual estimado del servicio; el título, la dirección y el número de teléfono de un representante de la Ciudad que puede ayudar a los ocupantes a continuar el servicio; y la dirección o número de teléfono de un proyecto de servicios legales calificado que ha sido recomendado por la asociación local de abogados del condado. Los términos y condiciones para que los ocupantes se conviertan en clientes de la Ciudad se encuentran en la Sección 8 a continuación.
- (d) La Ciudad impondrá una multa del 5% al momento de la emisión del Aviso Recordatorio y una multa adicional del 5% al momento de la emisión del Aviso Final.

- 4.3** Aviso en Persona o Telefónico. La Ciudad también hará un esfuerzo razonable y de buena fe para contactar al cliente registrado o persona adulta que viva en las instalaciones del cliente en persona o por teléfono al menos siete (7) días laborales antes de la suspensión del servicio. La Ciudad ofrecerá proporcionar por escrito una copia de esta Política y analizar las opciones para evitar la suspensión del servicio de agua por falta de pago, incluida la posibilidad de una extensión u otro arreglo de pago.
- 4.4** Publicación del Aviso en la Dirección del Servicio. Si la Ciudad no puede ponerse en contacto con el cliente o una persona adulta que vive en la dirección del servicio en persona o por teléfono, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para dejar un aviso de suspensión inminente del servicio residencial y una copia de esta Política en un lugar visible en la dirección del servicio. El aviso y la copia de esta Política se dejarán en la residencia al menos cuarenta y ocho (48) horas antes de la suspensión del servicio. La Ciudad evaluará un cargo por servicio para este aviso. El aviso incluirá:
- (a) el nombre y la dirección del cliente;
 - (b) el monto atrasado;
 - (c) la fecha límite en que debe hacerse el pago o los arreglos de pago para evitar la suspensión del servicio;
 - (d) el procedimiento para que el cliente obtenga información sobre asistencia financiera, si corresponde; y
 - (e) el número de teléfono donde el cliente puede solicitar un arreglo de pago o recibir información adicional de la Ciudad.
- 4.5** Circunstancias Bajo Las Cuales No Se Suspenderá El Servicio. La Ciudad no suspenderá el servicio de agua residencial por falta de pago en las siguientes circunstancias:
- (a) Durante una investigación por parte de la Ciudad de una disputa o queja de un cliente bajo la Sección 5.1 a continuación;
 - (b) Durante la espera de una apelación ante el Concejo Municipal bajo la Sección 5.3 a continuación; o
 - (c) Durante el período de tiempo en el que el pago de un cliente está sujeto a una extensión aprobada por la Ciudad o un programa de pago alternativo bajo la Sección 6 a continuación, y el cliente sigue cumpliendo con el arreglo de pago aprobado.
- 4.6** Circunstancias Bajo Las Cuales No Se Suspenderá El Servicio A Través De Un Medidor Principal. Si la Ciudad suministra agua a través de un medidor principal en una estructura residencial de varias unidades, un parque de casas móviles o estructuras residenciales permanentes en un campo de trabajo y el propietario, administrador u operador de la vivienda, estructura o parque es el cliente registrado, la Ciudad no suspenderá el servicio de agua residencial por falta de pago en las siguientes circunstancias:
- (a) Cuando el endeudamiento del cliente se deba a otra agencia pública, o cuando la obligación representada por la cuenta atrasada o el endeudamiento se

contrajo con cualquier agencia pública que no sea la empresa de servicios de agua de la Ciudad;

(b) Si una cuenta atrasada se relaciona con otra propiedad poseida, administrada u operada por el cliente;

(c) Si un agente de salud pública o de estructura certifica que la suspensión resultaría en una amenaza significativa para la salud o seguridad de los ocupantes residenciales o del público.

4.7 Circunstancias Médicas y Financieras Especiales Bajo Las Cuales Los Servicios No Serán Descontinuados.

(a) La Ciudad no suspenderá el servicio de agua si se cumplen todas las siguientes condiciones:

(i) El cliente, o un inquilino del cliente, presenta a la Ciudad la certificación de un proveedor de atención primaria con licencia de que la suspensión del servicio de agua pondrá en peligro la vida o representará una amenaza grave para la salud y la seguridad de, un residente de las instalaciones donde se presta servicio residencial:

(ii) El cliente comprueba que no puede pagar financieramente el servicio residencial dentro del ciclo de facturación normal de la Ciudad. Se considera que el cliente no puede pagar financieramente durante el ciclo de facturación normal si: (a) algún miembro del hogar del cliente es un receptor actual de CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Ingreso de Seguridad Suplementaria Programa de Pago Suplementario del Estado, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para Mujeres, Bebés y Niños, o (b) el cliente declara bajo pena de perjurio que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza; y

(iii) El cliente está dispuesto a entrar a un arreglo de pago alternativo, que incluye una extensión o un programa de pago alternativo con respecto a los cargos atrasados.

(b) Para cualquier cliente que cumpla con todas las condiciones anteriores, la Ciudad ofrecerá al cliente una de las siguientes opciones seleccionada por la Ciudad a su discreción: (1) una extensión del período de pago; o (2) un programa de pago alternativo. El Director de Finanzas de la Ciudad seleccionará el arreglo de pago más apropiado teniendo en cuenta la información y documentación proporcionada por el cliente, así como las necesidades de pago de la Ciudad.

(c) El cliente es responsable de comprobar que se han cumplido las condiciones del inciso (a). Al recibir la documentación del cliente, la Ciudad revisará la documentación dentro de los siete (7) días y: (1) notificar al cliente del arreglo de pago alternativo seleccionado por la Ciudad y solicitar el consentimiento firmado del cliente para participar en ese arreglo alternativo; (2) solicitar información

adicional del cliente; o (3) notificar al cliente que él o ella no cumple con las condiciones del inciso (a).

(d) La Ciudad puede suspender el servicio de agua si un cliente al que se le ha concedido un arreglo de pago alternativo bajo esta sección y no cumple con ninguno de los siguientes requisitos durante sesenta (60) días o más: (a) pagar los cargos impagos antes de la fecha límite de pago extendido; (b) pagar cualquier monto atrasado bajo un programa de pago alternativo; o (c) pagar sus cargos actuales por el servicio de agua. La Ciudad publicará un aviso de advertencia de intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y visible en la dirección del servicio al menos cinco (5) días laborales antes de la suspensión del servicio. El aviso final no dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte de la Ciudad.

4.8 Tiempo de Interrupción y Restauración del Servicio. La Ciudad solo discontinuará el servicio de agua durante el horario comercial.

4.9 Restauración del Servicio. Los clientes cuyo servicio de agua ha sido discontinuado pueden comunicarse con la Ciudad por teléfono o en persona con respecto a la restauración del servicio. La restauración estará sujeta al pago de: (a) cualquier monto vencido, incluidas las sanciones aplicables; (b) cualquier tarifa de reconexión aprobada por el Consejo Municipal a través de la adopción de la Lista de Tarifas, sujeta a las limitaciones de la Sección 7.1, si corresponde; (c) y un depósito de seguridad, si lo requiere la Ciudad.

5. Procedimientos Para Refutar o Apelar Una Factura.

5.1 Tiempo para iniciar una queja o solicitar una investigación. Un cliente puede protestar por el monto de una factura presentando una queja por escrito o una solicitud de investigación dentro de quince (15) días después de la presentación o envío de la factura al cliente, lo que ocurra antes.

5.2 Revisión Por La Ciudad. Una queja o solicitud de investigación a tiempo será revisada por un gerente del Departamento de Finanzas, quien deberá proporcionar una determinación por escrito al cliente. La revisión incluirá la consideración de si el cliente puede recibir una extensión, o un programa de pago alternativo, bajo la Sección 6. La Ciudad puede, a su discreción, revisar quejas o solicitudes de investigación inoportunas; sin embargo, tales quejas o solicitudes no están sujetas a apelación.

5.3 Apelación al Consejo Municipal. Cualquier cliente cuya queja o solicitud oportuna para una investigación bajo esta Sección 5 haya resultado en una determinación adversa puede apelar la determinación ante el Concejo Municipal presentando un aviso de apelación por escrito ante el Secretario de la Ciudad dentro de los diez (10) días laborales que la Ciudad envíe su determinación por correo. Al recibir el aviso de apelación, el Secretario de la Ciudad fijará el asunto para que se escuche en una próxima reunión del Consejo de la Ciudad y enviará al cliente un aviso por escrito de la hora y el lugar de la audiencia al menos diez (10) días antes de la reunión. La decisión del Concejo Municipal será definitiva.

6. Extensiones y Otros Arreglos De Pago Alternativos.

6.1 Tiempo Para Solicitar Una Extensión u Otro Arreglo de Pago Alternativo. Si un cliente no puede pagar una factura durante el período de pago normal, el cliente puede solicitar una extensión u otro arreglo de pago alternativo como descrito en esta Sección 6. Si un cliente presenta su solicitud dentro de los trece (13) días posteriores al envío de una notificación por escrito de la suspensión del servicio por parte de la Ciudad, la solicitud será revisada por un gerente del Departamento de Finanzas. Las decisiones de la Ciudad con respecto a extensiones y otros arreglos de pago alternativos son definitivas y no están sujetas a apelación ante el Concejo Municipal.

6.2 Extensiones Si la Ciudad lo aprueba, el pago de un balance impago por parte de un cliente puede extenderse temporalmente por un período que no exceda los seis (6) meses posteriores al vencimiento original del balance. El Director de Finanzas de la Ciudad determinará, a su discreción, durante cuánto tiempo se proporcionará una extensión al cliente. El cliente deberá pagar el balance total impago más las multas antes de la fecha establecida por la Ciudad y deberá permanecer al corriente de todos los cargos por servicios de agua que se acumulen durante cualquier período de facturación posterior. La fecha de pago extendida se establecerá por escrito y se le proporcionará al cliente.

6.3 Programa de Pago Alternativo Si la Ciudad lo aprueba, un cliente puede pagar su balance impago más multas de conformidad con un programa de pago alternativo que no excederá de doce (12) meses, según lo determine el Director de Finanzas de la Ciudad a su discreción. Si se aprueba, el programa de pago alternativo puede permitir pagos periódicos de suma global que no coinciden con la fecha de pago establecida por la Ciudad o puede proporcionar pagos realizados con mayor o menor frecuencia que la fecha de pago regular de la Ciudad. Durante el período de pago alternativo, el cliente debe mantenerse al corriente con todos los cargos del servicio de agua que se acumulen durante cualquier período de facturación posterior. El calendario de pagos alternativo y las cantidades debidas se establecerán por escrito y se proporcionarán al cliente.

6.4 Incumplimiento. Si a un cliente se le ha concedido un arreglo de pago bajo esta Sección 6 y no puede: (1) pagar los cargos impagos antes de la fecha de extensión; o (2) pagar un monto adeudado según un programa de pago alternativo; entonces la Ciudad puede suspender el servicio de agua. La Ciudad publicará un aviso final de intención de desconectar el servicio en un lugar prominente y visible en la dirección del servicio al menos cinco (5) días laborales antes de la suspensión del servicio. El aviso final no dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte de la Ciudad.

7. Programas Específicos Para Clientes de Bajos Ingresos.

7.1 Límites de Tarifas de Reconexión. Para los clientes residenciales que comprueban a la Ciudad un ingreso familiar por debajo del 200 por ciento de la línea de pobreza federal, la Ciudad limitará cualquier cargo de restauración del servicio durante las horas normales de operación a cincuenta dólares (\$50), y durante las horas no operativas a ciento cincuenta dólares (\$150) para 2020. Los límites solo se aplicarán si los cargos de restauración del servicio de la Ciudad realmente exceden estos montos. Estos límites están sujetos a un ajuste anual por cambios en el Índice de Precios al Consumidor de La Oficina de Estadísticas Laborales Para Todos Los Consumidores Urbanos (CPI-U) a partir del 1 de enero de 2021.

7.2 Calificaciones La Ciudad considerará que un cliente residencial tiene un ingreso familiar inferior al 200 por ciento de la línea de pobreza federal si: (a) algún miembro del hogar es un receptor actual de CalWORKs, Cal Fresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de Ingreso Suplementario / Programa de Pago Suplementario del Estado, o Programa Especial de Nutrición Suplementaria de California para

Mujeres, Bebés y Niños, o (b) el cliente declara bajo pena de perjurio que el ingreso anual del hogar es inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza.

8. Procedimientos Para los Ocupantes o Inquilinos Que Se Convierten en Clientes de la Ciudad

8.1 Aplicabilidad. Esta Sección 8 se aplicará solo cuando el propietario, el dueño, el administrador o el operador de una dirección de servicio residencial figuren como el cliente registrado y se le haya emitido un aviso de intención de suspender el servicio de agua debido a la falta de pago.

8.2 Acuerdo con Los Términos y Condiciones de Servicio de la Ciudad. La Ciudad pondrá el servicio disponible a los ocupantes residenciales reales si cada ocupante acepta los términos y condiciones del servicio y cumple con los requisitos de las ordenanzas municipales aunque uno o más de los ocupantes están dispuestos y pueden asumir la responsabilidad de los cargos posteriores de la cuenta a satisfacción de la Ciudad, o si existe un medio físico, legalmente disponible para la Ciudad, de suspender selectivamente el servicio a aquellos ocupantes que no hayan cumplido con los requisitos de las reglas y regulaciones de la Ciudad, la Ciudad pondrá disponible el servicio a los ocupantes que han cumplido esos requisitos. Agreement to City Terms and Conditions of Service.

8.3 Verificación de la Tenencia. Para ser elegible para convertirse en cliente sin pagar el monto atrasado en la cuenta morosa, el ocupante deberá verificar que el cliente registrado de la cuenta morosa es o era el propietario, administrador o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, entre otros, un contrato de arrendamiento o alquiler, recibos de alquiler, un documento del gobierno que indique que el ocupante está alquilando la propiedad o información divulgada de conformidad con la Sección 1962 del Código Civil, a discreción de la Ciudad.

9. Servicio de Notificación de Terceros Para Adultos Mayores y Adultos Dependientes. La Ciudad pondrá a disposición, para los clientes residenciales de 65 años o más, o que sean adultos dependientes (como se define en la Sección 15610 (b) (1) del Código de Bienestar e Instituciones), un servicio de notificación a terceros mediante el cual la Ciudad intentará para notificar a una persona designada por el cliente para recibir una notificación cuando la cuenta del cliente está vencida y está sujeta a suspensión. La notificación incluirá información sobre lo que se requiere para evitar la terminación del servicio. La Ciudad enviará la notificación por correo al tercero designado al menos diez (10) días antes de la suspensión del servicio. Para participar, el cliente debe presentar una solicitud de notificación a terceros en un formulario proporcionado por la Ciudad, y debe incluir el consentimiento por escrito del tercero designado. El servicio de notificación no obliga al tercero a pagar los cargos vencidos, ni impedirá ni retrasará la suspensión del servicio.

10. Idioma Para Ciertos Avisos Escritos. Todos los avisos escritos en la Sección 4 y la Sección 6.6 de esta Política se proporcionará en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita, coreano y cualquier otro idioma hablado por diez por ciento (10%) o más personas dentro del área de servicio de la Ciudad.

11. Otras Medidas. Además de la suspensión del servicio de agua, la Ciudad puede buscar cualquier otra solución disponible por ley o equidad por falta de pago de los cargos del servicio de agua, incluyendo, entre otros: asegurar montos morosos mediante la presentación de gravámenes sobre bienes inmuebles, la presentación de un reclamo o una acción legal, o referir el monto impago a colecciones. En caso de que se decida una acción legal a favor de la Ciudad, la Ciudad

tendrá derecho al pago de todos los costos y gastos, incluidos los honorarios de abogados e intereses acumulados.

- 12. Suspensión del servicio de agua por otras violaciones del cliente.** La Ciudad se reserva el derecho de discontinuar el servicio de agua por cualquier violación de las ordenanzas, reglas o regulaciones de la Ciudad que no sean cobros impagos.

- 13. Tasas y cargos incurridos.** Excepto que se indique expresamente lo contrario en esta Política, cualquier tasa y cargo incurrido por un cliente de conformidad con otras reglas, regulaciones o políticas de la Ciudad, incluidos, entre otros, cargos morosos, será debido y pagadero según lo establecido allí.

- 14. Decisiones del personal de la ciudad.** Cualquier decisión que pueda tomar el Director de Finanzas de la Ciudad bajo esta Política puede ser tomada por su designado.